【JIS Q9001：2008】
品質マネジメントシステム　要求事項

# 有限会社　ツナミ組

所在地：沖縄県名護市字為又 864 番地５
電　話：0980-52-6444

# TSUNAMI

| 文書 | 版番号≪11 版 02≫ | | |
|---|---|---|---|
| 制定日 | 2003 年 12 月 15 日 | 作成（事務局）<br>2010・6・11 | 承認（代表者）<br>2010・6・11 |
| 改定日 | 2010 年6月 11 日 | 池間 | 津波 |
| 総頁数 | 19　頁 | | |

※管理責任者の許可無しに複写、社外持出し禁止

目次

改定履歴 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 03
1、適用範囲・用語及び定義 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 04
2、方針（policy）
3、組織図・役割分担 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 05
4、一般要求 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 06
4．2．3　文書管理
4．2．4　記録管理

5、経営者の責任 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 07
5．2　顧客重視
5．3　品質方針
5．4　目標・計画
5．5　責任・権限
5．6　マネジメントレビュー ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 08

6、資源の提供 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 08
6．2　人的資源
6．3　インフラストラクチャー
6．4　作業環境

7、施工計画 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 09
7．2　製品（顧客）要求事項の明確化（レビュー） ・・・・・・・・・・ 10
7．3　設計・開発・・・適用除外・・・
7．4　購買プロセス（情報・検証・管理） ・・・・・・・・・・・・・・ 11
7．5　製品・サービス提供管理 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
7．6　監視機器及び測定機器の管理 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14

8、継続的改善（顧客満足） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
8．2　内部監査（安全パトロール）
8．3　不適合管理 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
8．4　データ分析
8．5　（是正・予防処置） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

「方針」　「組織図」　「役割分担」　「会議体」
「個別工事の計画」　「プロセス監視基準」

改定履歴

| 版番号 | 改定日 | 改定内容及び改定個所 |
|---|---|---|
| 初版 | 2003 年<br>12 月 15 日 | 制定 |
| 2 版 | 2004 年<br>3 月 8 日 | 管理責任者による見直し |
| 3 版 | 2004 年<br>3 月 24 日 | 審査指摘により訂正・追記 |
| 4 版 | 2004 年<br>7 月 1 日 | 管理責任者による見直し |
| 5 版 | 2005 年<br>3 月 1 日 | 管理責任者による見直し |
| 6 版 | 2005 年<br>7 月 1 日 | 管理責任者による見直し |
| 7 版 | 2006 年<br>6 月 11 日 | 管理責任者による見直し |
| 8 版 | 2006 年<br>8 月 1 日 | 管理責任者による見直し |
| 9 版 | 2009 年<br>6 月 16 日 | 規格追補改訂、管理責任者による見直し |
| 10 版 | 2009 年<br>07 月 10 日 | 規格追補改訂、管理責任者による見直し |
| １１版 01 | 2009 年<br>８月１日 | 業務改善及び誤字脱字訂正の為、<br>改定個所：赤字修正 |
| 11 版０２ | 2010 年<br>6 月 11 日 | 業務との整合性確保のため訂正<br>改訂箇所：赤字訂正 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## 1、適用範囲・用語及び解説

1. 適用事業所：表紙に記載
2. 事業年度　：７月１日～６月末日（決算）
3. 適用業務　：公共工事の元請け「土木・建築工事の施工」
   但し、JV 工事における構成員の場合は元請け会社の QMS に従う。
4. 適用要員　：当社社員及び当社の為に働く全ての要員（構成員）
5. 適用規格　：ISO9001:2008（JIS Q9001:2008）
6. 適用除外　：７．３（設計・開発）
   除外理由　：施工管理が主業務で有る為、設計図書及び特記仕様書などは、顧客である発注者より支給される為、設計業務が存在しない。

### １．１　用語の定義

本書において、用いられる主な用語及び定義は、JIS Q9001 に準拠する。

## 2、方針（policy）

社是（品質方針）

当社は、以下の方針により業務を遂行する

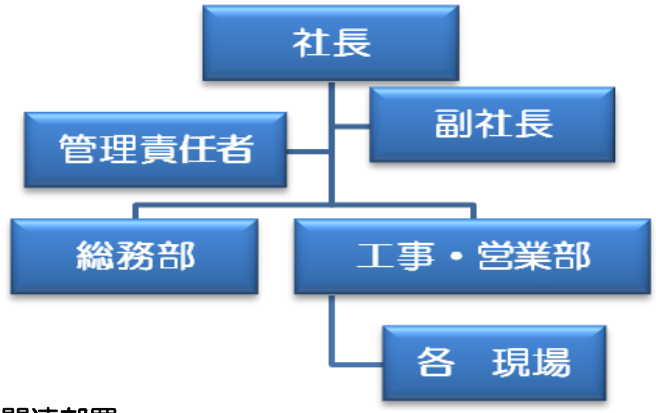
**地域社会への貢献・利益追求に努める**

有限会社　ツナミ組
代表取締役　津波　良隆
平成２１年7月１日

※ 本方針は、各部署・各現場へ掲示する事。
※ 本方針は、決算時に見直して変更が有れば、管理責任者が全社員へ会議にて報告する。

## 3、組織図・役割分担

「組織図」




「役割分担」　◎：主管部署　○：関連部署

| ISO 規格 | | 業務 | 社長 | 管責 | 総務 | 工事<br>営業 | 現場 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 一般 | ４章 | 文書管理 | ○ | ◎ | ○ | | ○ |
| | | 記録管理 | | ○ | ○ | ○ | ◎ |
| 経営者の責任 | ５章 | 顧客重視 | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 方針・目標・責任・権限 | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 経営計画 | ◎ | ○ | | | |
| | | 内部コミュニケーション | ◎ | ◎ | ○ | ○ | ○ |
| | | マネジメントレビュー | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 経営資源 | ６章 | 経営資源（インフラ） | ◎ | | ○ | ○ | |
| | | 人的資源・教育訓練 | ◎ | | ○ | | ○ |
| | | 作業環境 | | | | | ◎ |
| 製品実現 | ７章 | 施工計画 | | | | ○ | ◎ |
| | | 顧客要求の明確化・レビュー | | | | ○ | ◎ |
| | | 顧客コミュニケーション | ◎ | ○ | ○ | ◎ | ◎ |
| | | 購買プロセス（情報・検証・管理） | | | | | ◎ |
| | | 製品・サービス提供管理 | | | | | ◎ |
| | | トレーサビリティー | | | | | ◎ |
| | | 製品の保存 | | | | | ◎ |
| | | 監視・測定機器の管理 | | | | ○ | ◎ |
| 測定・分析及び改善 | ８章 | 顧客満足 | ◎ | ○ | ○ | ○ | ◎ |
| | | 内部監査（パトロール） | | ◎ | | | |
| | | プロセス管理 | | | | | ◎ |
| | | 製品の監視測定 | | | | | ◎ |
| | | 継続的改善 | ◎ | ◎ | ○ | ○ | ○ |
| | | 不適合管理（是正・予防処置） | | ◎ | ○ | ◎ | ○ |
| | | データ分析 | ◎ | ◎ | | | ◎ |

## 4、一般要求

弊社の社員及び当社の為に働く全ての要員は、本マニュアルに従い業務を行う事。

### 4．2．3　文書管理　「手順」

1. 文書は、読み易く、検索し易い状態で管理（整理整頓）する。
2. 文書は、発効前に下記「文書作成承認一覧」により確認・承認する。
3. 必要に応じて（業務改善・適用範囲の変更など）文書を改定する。
4. マニュアル等の内部文書は、当社ホームページ（以下、HP）に掲載してあるものが最新版である。インターネットに接続できない現場のみ管理責任者（以下、管責）が配布管理を行う。配布管理の記録は管責が「会議議事録」へ記載する。
5. 当社が必要と認めた外部文書は、外部文書一覧表で管理する。（電子媒体（HP、PDF）でダウンロード出来る文書は除く）
6. 紙ベースやデータ化出来ないもの、購入文書は、副社長が管理する。貸出の際は外部文書貸出一覧表に記入し管理する。現場で必要（最新・適切版）な外部文書は「施工計画書」へ記載して代理人が管理する。
7. 廃止文書や旧版が誤使用されないよう、表紙へ「旧版」等の印字（記入）をする。

**「文書作成承認一覧」**

| 文書名（適用） | 内容 | 作成 | 承認<br>（確認） | 保管期間 |
|---|---|---|---|---|
| 一次文書<br>マニュアル | 方針・目標などを含む文書 | 事務局<br>（管責） | 社長 | — |
| 二次文書<br>規定・手順 | 業務上（又は規格上）<br>要求される文書 | 同上 | 管責 | — |
| 三次文書<br>指示文書・様式 | 当社が必要と認めた文書<br>（チェックリストなど） | 部長<br>（代理人） | 部長<br>（代理人） | ３年程度 |
| 記録<br>契約書・伝票 | 業務上（又は法令上）必要な記録<br>規格・基準の適合性を証明する記録 | 同上 | 社長<br>部長<br>代理人 | 記録一覧<br>による |

### 4．2．4　記録管理　「手順」

1. 記録は、読み易く検索し易い状態で管理（インデックス付け等で整理整頓）する。
2. 記録は、記録名、作成・管理部署、保管期間を「記録一覧表」にて明確にする。
3. 当社の記録は、原則として A4 用紙を使用する。（顧客指示・外部様式が有る場合は除く）
4. 顧客への引渡し後の現場（竣工）書類は、副社長が管理する。
5. データやメディア（CD、MO、FD、USB）等で記録を残す場合は、必ずウイルスチェックを行い、破損、劣化の無い様に各部署で管理する。
6. 保管期間を過ぎた記録に関しては、決算時に各部長が責任を以って廃棄する。但し、法的要求（財務諸表・マニフェスト伝票など）が有る場合、その限りでない。
7. 必要な場合は、保管期間を変更して管理する。

## 5、経営者の責任

### 5．2　顧客重視

社長は、法令・規制要求及び顧客要求事項を満たす事の重要性を社員及び協力会社に周知させる為に、朝礼・会議（MR）を行う。製品に関する顧客要求事項の明確化は「7.2.1 製品に関連する要求事項の明確化（マニュアル P10 参照）」及び「8.2.1 顧客満足（マニュアル P15 参照）」による。

### 5．3　品質方針

1. 当社「方針」は、マニュアル P4 に示す。
2. 社長は、顧客や時代のニーズ、業務の改善・組織変更等を考慮して、必要な場合は「方針」を見直す。
3. 方針は、各部署・現場事務所へ掲示して周知徹底を行う。

### 5．4　目標・計画

1. 社長は、年度初めに目標（完工高、工事成績（目標値））を社員へ周知する。
2. 各部長（代理人）は、上記目標を達成する為の計画を立てる。
3. 社長は、年度初め及び現場着手（契約）前に、各部（各現場）の目標「実行予算」を確認（承認）する。（マニュアル P9 参照）
4. 各部目標・実行予算は方針に整合している事。
5. 社長は、業務や計画を途中で変更する場合に、品質に影響を及ぼさない様に検討し、業務が完全に整った状態を維持する。

### 5．5　責任・権限

1. 当社の業務・活動に関する責任権限は（マニュアル P5）組織図・役割分担表による。
2. 社長は、当社管理層より「営業担当者」を管責に任命し、以下の責任と権限を与える。
   ① 内部監査を含む、業務工程の維持管理
   ② 業務の実施状況や改善の必要性を含めた社長への報告
   ③ 組織全体にわたり、顧客要求に対する理解を深める責任
3. 当社は、業務の有効性確保の為以下の方法で内部コミュニケーションを行う。

「会議体」

| 会議体 | （参加部署） | 内容 | 日時 |
|---|---|---|---|
| マネジメント<br>レビュー | 役員・部長<br>各部　責任者 | 目標進捗（決算）<br>経営計画・人事・業務改善 | 年１回（６月）<br>決算時 |
| 現場（安全訓練） | 副社長<br>代理人・担当者 | 工程進捗・問題点解決<br>実行予算管理（月報） | 毎月第４金曜日<br>PM6：00 |
| 朝礼<br>（打合せ） | 全員 | 報告・連絡・相談<br>（掲示板の活用） | 毎朝 AM7：30<br>（随時） |

### 5．6　マネジメントレビュー

社長は、業務が継続して適切・かつ効果的に運営されている事を確実にする為に、マネジメントレビューを決算時に行う。

1．マネジメントレビューで検討する項目
① 内部・外部監査の結果（8.2.2 参照）
② 顧客から「苦情・表彰・意見・提案など」の情報（7.5.1、8.2.1 参照）
③ 業務・施工の適切性及び施工物の適切性「顧客満足・法規制を含む」（8.2.3 参照）
④ 不適合・及び是正・予防処置の実施状況（8.3、8.5.2、8.5.3 参照）
⑤ 前回迄の会議の結果（指示・処置）に対する実施状況（5.6 参照）
⑥ 業務に影響を及ぼす可能性のある変更（人事異動、新規事業計画、法改正など）
⑦ 目標の達成状況及び変更の必要性、改善の提案

2．マネジメントレビューで決定・処置する項目
① 業務及び施工に関する有効性の改善提案
② 顧客要求に適合する、製品（施工）の改善提案
③ 資源の必要性（教育訓練・人員補充・資金・設備・作業環境）
④ 上記①からの是正事項及び処置事項

## 6、資源の提供（運用管理）

当社は、以下の項目で必要な資源を明確にして提供する。

1．　業務を実施し、有効性を継続的に改善する為の資源（人・物・資金・情報）
2．　顧客要求事項、顧客満足の向上に必要な人材、設備、作業環境

### 6．2　人的資源

1．　業務に必要な力量を「有資格者一覧」「教育訓練記録」「コリンズ登録」「作業員名簿」等で明確にして、必要な力量をもつ者を作業に従事・採用する。
2．　当社は、教育訓練について以下を実施する。
① 専務は、年度末に「有資格者一覧」を更新して、業務に必要な教育訓練の「計画・力量（能力）を明確にする。各現場は代理人が「施工計画書」などで明確にする（安全管理・作業員名簿・施工体制台帳　等）
② 専務（代理人）は、業務の重要性・目標達成のための自覚を、全ての要員（協力業者）に自覚させる為、毎月の会議（安全会議）等にて伝達を行う。又、必要な力量が取得できるよう教育・訓練を実施する。（CPD・国家資格等）
③ 専務は、教育訓練の実施内容に付いて、会議等で内容を評価して効果の有無を判断し「会議議事録」等へ記載する。評価の結果は「有資格者一覧」へ記録する。（現場は作業日報・安全会議記録　等に記載）
④ 専務は、効果の有無を検討して「再教育・異動」等の処置を行う事
3．　記録は、総務部にて維持管理する。現場ごとの記録は、代理人が管理する。

### ６．３　インフラストラクチャー

当社は、仕事に必要な以下の施設・設備・資材・機材・支援業務等を提供する。

１．　建物、仮説事務所・設備・重機・工事車両・測定機器
２．　PC・ソフトウェアー・社内 LAN・情報システム・（警備・誘導等は外部委託）
※現場は、「施工計画書」（使用資材・機械・実行予算）等に明記する。

### ６．４　作業環境

当社は、施工要求事項への適合性を達成する為に、現場及び事務所の整理整頓・働きやすい作業環境を提供する。各現場では「施工計画書」（事務所見取図、施工個所）に記載

管理する箇所

1. 現場代理人は、仮設事務所、休憩所、仮設トイレ、を完備し、吸い殻入れフラワーポット「熱射病対策（休憩所）、生コン打設時の雨除け、セキュリティー」等を設置して快適な作業環境を作る。
2. 騒音・振動・室温・湿度・衛生管理等の環境の他、自然環境への対応を行う。

### ７、施工計画

**当社の施工計画は以下の表により明確化する。**

「個別工事の計画」

| 作成 | 官公庁 | 承認 |
|---|---|---|
| 代理人（担当者） | 設計図書<br>（図面・仕様書・数量表など）<br>施工計画（指定様式）<br>実行予算、工程表、見積書<br>納品伝票<br>（文書作成基準は顧客指示による）<br>営業業務確認書 | 専務 |

1. 個別施工の目標は設計図書、特記仕様書、共通仕様書、施工図による。又、必要に応じて独自の品質レベルを設定（工期・規格）する事がある。工事に関する要求事項は「７．２顧客関連プロセス」の手順で明確にする。
2. 工事の内容、含まれる工種、作成する文書、必要な施工体制、使用する設備等は施工計画の文書及び図面による。見積書・注文書の場合もある。
3. 施工の合否判定は「法規、仕様書、手順書」により行い、必要な検査、合否判定基準は「７．５製造及びサービス提供」「８．２．４製品の監視及び測定」による。
4. 業務及び施工物が要求事項を満たしている事を確実にする為に「４．２．４記録管理」の手順により、必要な記録を保管する。

## ７．２　製品（顧客）要求事項の明確化（レビュー）

1. 担当者は、顧客のニーズと期待を明確にする為、「営業業務確認書」で文書化する。※引渡し後の活動は「契約書」「プロセスフローチャート」による。

① 　顧客の要求事項は設計図書（図面･仕様書）による。
② 顧客との約束はないが、当然実施する安全対策、現場査証、メンテナンスへの配慮等を行う。〔暗黙の了解事項〕
③ 建築基準法、消防法等、製品要求事項への関連法令・規制を確認し、順守する。「道路使用許可、赤土条例」等
④ 図面・設計図書には、明記されない「資材・施工・保守（メンテナンス）」等〔当社が必要と判断した見積もり内容〕

2. 施工関連要求事項の確認

① 顧客要求の明確化の為「見積書」「実行予算」「施工計画」等を作成する。
② 担当者は「見積書・実行予算」と相違が有れば、契約前に確認して顧客の了解を得る。また、当社からの質問（提案・VE）事項が有れば見積書・メール及び設計図書に追記して記録を残す。
③ 見積等の内容（納期・資格者「コリンズ」・材料）で受注が可能か確認する。（見積依頼）当社から質問（提案）事項があれば見積書、質問書（メール）及び設計図面に記載し、解決しておく。

**上記は、契約前に確実に確認して協力業者へ文書にて伝達する事。**

3. 顧客とのコミュニケーション

当社は、顧客との効果的なコミュニケーションを図る為、以下を実施する。

① 施工（製品）・サービスの情報「カタログ（施工例）」「施工図面」「納入仕様書」「実績」等の提供
② 見積書・打合せ簿・契約書（変更含む）・FAX 受信、等の作成。
③ 苦情を含む顧客からの情報（会議・工事成績通知・感謝状・クレーム・FAX）等の社内共有

## ７．３　設計・開発・・・適用除外・・・

## ７．４　購買プロセス（情報・検証・管理）

１．新規で協力業者を採用する場合は「契約（業務）」が履行できる事（資格者・業務実績・見積金額・納期）等を確認し採用する。

2．専務は、施工終了後に協力会社の評価を代理人から聞き取りで確認し、業者リストへ反映させる。

３．部門長（施工・メンテナンス担当者）は、施工（メンテナンス）毎の購入品（下請け業務含む）が顧客要求「設計図書・仕様書」等に整合している事を確実にする為「協力業者リスト」に記載のある業者へ「設計図書・仕様書・データ・CD」等の写しを貸し出し、見積を依頼する。

４．専務は、施工後に協力会社の評価を代理人から聞き取りで確認する。上記の情報を基に毎年（決算時）「協力業者評価表」を作成。「業者リスト」を更新する。

※　評価基準は「協力業者評価表」参照

### ７．４．２　購買情報（下請け・発注）

部門長（担当者）は、下記項目で該当するものを見積もり依頼等で文書化し、間違い・勘違いが起こらないようにする。口頭（TEL）での注文は納品書・注文書を確実に確認する（7.4.3参照）小さい、大きいなど金額に係わらず、社長決済。

１．　資材承認・施工方法・設備等の要求事項「カタログ・仕様書・図面・注文書」等
２．　作業者の資格・施工実績の要求事項「資格・免許・経歴書」等
３．　当社が必要と判断した要求事項「校正証明・自主（社内）検査」等

### ７．４．３　購買検証・管理）

購入品の受入検査の記録「納品書・伝票」等は、総務部にて保管する事

１．　代理人（担当者）は購入品が発注条件（契約書・注文書）に適合している事を検証する為に受け入れ検査を実施する。受入検査が完了する迄、購入品の使用・施工を行わない。
２．　代理人（担当者）は搬入品を「受入検査前」に使用する場合、それらが不適合と判明した時に、早急に回収及び交換が可能なように識別する。（マーカー、図面へ記入）等

① 担当者は購入品が、発注内容に適合している事を検証する為に、受入検査を実施する。担当者の受入検査が終了する迄は、購入品の使用又は施工を行なわない。
② 部門長（施工担当者）は緊急で搬入製品を受入検査前に使用する場合、それらが不適合と判明した時に、早急に回収及び交換が可能なようにする。
③ 外注した施工の検証は「７．５．１施工管理」「８．２．４製品の監視及び測定」により行う。検査に合格しないものは、手直しを指示し再検査を行う。

代理人（施工担当者）は、当社又は顧客が購入先で購入品を検証する場合、検証の要領及び出荷許可の方法を「契約書」「注文書」「特記仕様書」等に明記にする。

### ７．５　製品・サービス提供管理

代理人（担当者）は、以下により、施工方法や引き渡し後の活動を明確にし、管理する。

１．　製品特性を規定した情報「設計図書及び施工計画書・実行予算」
２．　必要に応じ、法規・法令、ＱＭＳに関連する手順書（作業手順・共通仕様書）
３．　適切な設備　（６．３、６．４　参照）
４．　適切な計測定機器、計測器の利用・使用（図面・特記仕様書）
５．　規定された監視及び測定の実施（施工計画書、作業日報）
６．　次工程への引き渡し、顧客への引き渡し及び引き渡し後の活動（契約書）等
７．　小規模工事の場合は、工事規模に見合った管理（メンテナンス）を行う。

### ７．５．２　プロセスの妥当性確認

施工（メンテナンス）の良し悪しが段階確認や検査で確認出来ない工種については、事前に施工条件が適切かどうかを確認する。当社の場合、消火配管溶接、ガス圧接（検査で保証できない場合）、コンクリートの打設等に適用する。これらの工程について以下の適用できるものを実施する。

１．　工程が正しいかどうかの確認及び承認の為の基準。
２．　必要な設備を使っているかの確認、作業要員の資格の必要性などの確認。
３．　作業標準や手順の適用。
４．　上記の記録を保管する。（必要な場合には妥当性の再確認を行う）

### ７．５．３　識別及びトレーサビリティー

１．　識別（見分け）

資材の受け入れから施工、引渡しまでの全段階において、不良品・不具合品の誤使用、施工不良箇所を残して施工物が引き渡しされないように「施工計画書・図面」で確認する。

①　施工物の識別：ラベル、（工事番号）、工事件名、看板等で識別する。
②　部材の識別：部材の使用箇所の識別が必要な場合はラベル、マーク等で識別を行う。
③　不良品・不具合の識別
　（ア）　購入品の不良品・不具合はラベル、マーク、配置箇所等で識別を行う。
　（イ）　不良品は返品・交換を基本とするが、即返品できない場合は資材置き場に（マーク、タグ等で識別して）一時保管する事がある。
④　検査の状態は各検査記録により未検査、検査済みの識別を行う。

2．トレーサビリティー（施工履歴「追跡」）

受入から引渡しまでの追跡は、下記のいずれかの書類で行う

| | |
|---|---|
| 顧客要求事項 | 特記仕様書・設計図書 |
| 見積もり内容 | 図面・見積書 |
| 契　約 | 契約書・注文書 |
| 購　買 | 契約書・注文書・納品書 |
| 施工管理 | 実行予算・工程表・月間計画・施工計画書 |
| 段階確認・検査 | 社内最終検査・設置届・検査済証・写真 |
| 不良品・不適合品 | 納品伝票写し・各検査記録 |

## 7．5．4　顧客所有物

1．　代理人は、顧客所有物（顧客支給品等）等、必要に応じて施工計画・施工図（協議簿）などに内容を記入する。
2．　担当者は受入れにあたり適合品かどうか確認して「日報・協議簿」等に記載する。
3．　顧客所有物はラベル、マーク等で識別し、取扱い・保管・養生を確実に行い、劣化・破損・損傷・紛失のないように管理する。
4．　工事担当者は、不具合または数量不足等が発見された場合、顧客と協議し、対策を決定して実施する。処置の内容は、「日報・協議簿」等に記載する

## 7．5．5　施工物等の保管・管理

代理人（担当者）は、着工から引渡し迄の間、製品を適合した状態で保存する。この保存には「識別、取扱い、保管、養生」の工程を含む。保存は「資材」にも適用する。

上記の内容は「施工計画書」「施工図」等へ記載する。

## ７．６　監視機器及び測定機器の管理

１．　測定機器の管理の責任者は部門長（担当者）とする。
２．　現場での測定機器の管理は代理人が責任をもつ。
当社の管理する測定機器は「測定機器管理台帳」で明確にする。

部門長（担当者）は、決算時に測定機器を確認し「測定機器管理台帳」に登録する。

① 現場への持ち出しについて、事前に会議で報告して「測定機器管理台帳」へ記載する。
② 校正が必要な測定機器は、５年に１回校正し、記録「校正証明」等を保管する。
③ 校正は外注とし、国家計量標準による校正を行う。
④ 測定機器には、管理番号等を表示しておく。
⑤ 施工担当者は測定機器を所定のケースに入れて運搬・保管を行い、精度に悪影響がないように取り扱う。外部への持ち出しに付いては、会議にて報告し、返却時も同様とする。
⑥ 工事担当者は、測定機器を使用前に点検し、正常である事を確認（記録は日報などへ記載）した後使用する。（各機器の「取扱説明書」「使用前点検」参照）
⑦ 測定機器の狂いが発見された場合には、過去の測定が正しかったか確認し、再測定を行う。又、その機器は校正を行い、再測定の結果及び校正の記録を保管する。

## 8、継続的改善（顧客満足）

### 8．１　評価の計画管理

当社は、次の事項の為に必要となる監視、測定、分析及び改善活動を実施する。
これらの為に、必要な統計的な手法を活用する

1．　施工物の品質（製品要求事項）を証明する。
2．　会社の仕組みをＩＳＯ９００１に適合させる。
3．　施工方法、業務を継続的に改善する。

### 8.2.1　監視及び測定（顧客満足）

1．　官庁工事の顧客満足度は、工事担当者が次のような情報により把握する。

① 工事別評価点、
② 検査の手直し件数・及び項目
③ クレーム・表彰の有無

2．　データは管責が分析し、社長への情報及び顧客満足の向上の為に活用する。

### 8.2.2　内部監査（安全パトロール）

1．　責任者：総合責任者は管理責任者
2．　監査員：各部長又は、有資格者（内部監査員講習受講者）「有資格者一覧」参照
3．　頻　度：年１回「原則、決算時」（但し、安全パトロール時）

**【監査手順】**

※　管責は、毎年（決算時）「会議議事録」にチェックリストの内容を更新して計画を立てる。内容は、業務の活動状況・重要性・前回迄の監査結果を考慮する事。現場のチェックリストは部長（代理人）が現場毎に「施工プロセスチェックリスト」を作成する事。
※　現場は特記仕様書（施工計画書・施工図）をチェックリストとして活用する事もある。

① 管責は「有資格者一覧」から監査員を選定する。現場は部長が選定する。
② 監査員は、工事会議（現場パトロール）にてチェック項目の聞き取り・文書・記録チェックを行う事。内容は、「現場はパトロールチェックリスト」へ記載する。不適合が発見された時は「不適合・是正・予防（顧客情報）報告書（現場パトロール是正報告）」へ処置の完了迄の内容を記載して、管責へ報告する。

※　不適合の内容は、10 万円以上の損失、是正しないとクレームにつながる場合・その他、社長からの指示があれば発行する。問題が小さい場合は「会議議事録」へ記載して完了する事もある。

③ 管責は、内容を次回「工事会議」にて報告する。
④ 記録は所定の期間保管する。（4.2.4 参照）

## 8．2．3　　プロセス（施工・営業・仕事のやり方）の監視

1. 各部門（現場）の目標（実行予算）達成状況、業務の実施状況及び問題点と対策を工事会議にてチェックする。検討内容は「会議議事録」参照
2. 現場は、工程（工事部）会議にて部長が確認する。
3. 業務の適切性は、（工事会議・内部監査・パトロール）にて確認する。
4. 問題（手戻り・手出し・検討事項）が発生した場合は「不適合・是正・予防（顧客情報）報告書」へ記載して記録を保管する。（8.3 次ページ参照）
5. 監視基準は（マニュアル P19 参照）

## 8．2．4　　製品の監視及び測定（段階検査・確認）

当社（代理人）は、施工物が顧客要求（製品要求）を満たしている事を確実にするために「受入検査、工程内検査、完成検査」を行う。（受入検査は７．４．３参照）
また、当社は下記「施工計画書」項目が完了しない限り製品の引き渡しを行わない。

1. 責任者
   ① 工程内検査の責任者は現場担当者とする。
   ② 社内検査の責任者は部門長、若しくは部門長が任命した者とする。

2. 工程内検査
   担当者は、下記の工程内検査を計画・実施し、記録を保管する。
   ① 民間工事の場合
   「施工図」「施工計画書」等により必要な検査を行う。
   ② 官庁工事の場合
   「施工計画書」「特記仕様書」等により、段階確認及び検査を行う。
   ③ 検査の合否判定基準は「施工計画書」「特記仕様書」「共通仕様書」等による。

3. 社内検査（引き渡しの承認者）

   ① 専務は、社内最終検査を実施する。但し、小規模工事（概ね 50 万円未満）の場合は、専務が指名した者が実施する場合がある
   ② 専務（担当者）は、社内最終検査（試験結果）に承認印を押し、社長へ報告する。最終的に社長の承認が得られれば、引渡しの許可を行う。但し、顧客又はそれに順ずる権限を持つ者及び社長の承認があればその限りでは無い。

4. 完成検査、引き渡し検査（顧客・官庁による検査）

顧客による検査の指摘事項があった場合、現場担当者は「検査報告書（顧客様式含む）」に内容を記入し、手直しを行う。

5. 検査の手直し及び再検査の処置

検査の手直し及び再検査の処置は「８．３施工不良・製品不具合の管理」による
上記の記録は保管する。

## ８．３　不適合製品の管理　「手順」

１．責任者：現場代理人
管責及び副社長（代理人）は、不具合の有る資材がご使用又は不良個所を残して引き渡される事が無いように、それらを識別して管理する。

２．処置の内容：代理人は以下の処置を行う。

① 受入資材、顧客支給品の不良品は返品又は廃棄とする。（即返品が不可能な場合には、配置箇所の変更等で識別する）
② 施工中の指摘事項、検査による不具合は手直しを行う。
③ 完全には治らなくても、修理をして副社長と顧客の許可を得る「特別採用」

３．記録の管理

**不良品・不具合及び特別採用の処置の記録は、下記①～⑦の記録を保管する。**

| | |
|---|---|
| 資　材 | 「日報（作業日報）」「納品書」 |
| 顧客支給品 | 「打合せ記録（協議簿）」 |
| 施工中の指摘事項 | 「打合せ記録（協議簿）」 |
| 工程内検査 | 「段階検査報告」 |
| 社内検査 | 「社内最終検査」「パトロール（内部監査）」 |
| 顧客による検査 | 「検査報告書（顧客様式含む）」「立会検査」 |
| 引渡し後 | 「不適合・是正・予防処置（顧客情報）報告書」 |

## ８．４　データ分析

１．当社は業務が上手く機能している事を証明又は、改善箇所を見つける為に次のデータの分析をグラフ化する。

① 顧客情報（工事別評価点、検査結果、クレーム含む報告）等
② 不良品・不具合の内容（納品書、検査記録、製品要求事項への適合「8.2.4」）等
③ 業者評価の結果（業者評価表）等
④ 目標の達成状況・教育訓練の実施状況（内部監査の結果、教育訓練記録）等

２．上記の分析結果は次の事項に活用する。

① 顧客満足の向上
② 施工品質の向上
③ 業務手順、仕様の改善
④ 協力業者の指導・改善
⑤ 不具合発生の予兆をとらえ、必要に応じて予防処置を実施する

## ８．５　（是正・予防処置）

### ８．５．１継続的改善

当社は、より良い施工が出来る様に、仕事のやり方を継続して改善する。その為に、品質方針・目標、内部監査、データ分析、是正・予防処置及び工事会議を活用する。

### ８．５．２　是正処置　「手順」

管責は、発生した不適合（クレーム、検査の不合格、手戻り、工期遅れ、事故、仕事の仕組みの不具合など）が二度と起こらないように、是正処置（原因を消す事）を以下の通り実施する。

1．　管責（各部長）は、工事会議の内容で、業務（手戻り・手出し・無理・無駄・むら）等の改善が必要と判断した場合（金額・影響規模）は「不適合・是正・予防処置（顧客情報）報告書」又は「会議議事録」へ記載する。

※　現場は、毎月部長がパトロールを実施して代理人が指摘事項を「パトロール記録」へ記載して会議にて報告する事。

2．　上記の内容は、会議議事録にて報告し社内情報の共有及び社長への報告を行う。記録は所定の期間保管する。（４．２．４参照）

### ８．５．３　予防処置　「手順」

管責は、潜在的な不適合を未然に防ぐ為に、予防処置の手順を規定する。

1．　管責（各部長）は、工事会議の内容で、業務（手戻り・手出し・無理・むら）等の改善が必要と判断した場合（金額・影響規模）は「不適合・是正・予防処置（顧客情報）報告書」又は「会議議事録」へ記載する。現場は、「現場査証」の結果を基に「施工計画（安全・環境対策、創意工夫）」「施工図」「実行予算」へ処置内容を反映させる。又、可能な場合は「処置の結果」を記載する。（但し、顧客の許可を得る）

※　現場は、毎月部長がパトロールを実施して代理人が指摘事項（金額・影響規模により）を上記の書類へ追加する事もある。

2．　上記の内容は、工事会議にて報告を行い、情報の共有及び社長への報告を行う。記録は所定の期間保管する（４．２．４参照）

以　上

8.2.3「監視基準」

| プロセス | 監視項目 | 監視測定方法 | 判定基準 | 主管部署 |
|---|---|---|---|---|
| 目標管理 | 品質目標の達成度 | マネジメント<br>レビュー | 達成率８０％ | 各部署 |
| 営業 | 落札状況 | 営業業務確認書 | 受注件数<br>１件以上 | 社長 |
| 施工 | 製品の監視 | 施工計画書 | 検査時の指摘事項<br>５件以内 | 現場代理人 |
| 内部監査 | QMS の運用状況<br>及び適切性 | 会議議事録<br>チェックリスト | 監査結果<br>不適合５件以内 | 管責 |
| 顧客満足 | 顧客ニーズ<br>顧客満足度 | 工事評価点<br>検査結果 | 工事評価点<br>６５点以上 | 工事部 |
| 是正・予防処置 | QMS の運用状況<br>及び適切性 | 不適合・是正・予防報告書 | 不適合の再発<br>２件以下 | 各部署 |
| 改善 | 業務上の効率化<br>品質・安全向上 | マネジメントレビュー議事録 | MR 指示・処置<br>実施状況 100% | 管責 |